

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi memiliki perkembangan yang sangat pesat dan memengaruhi perubahan dari segala aspek kehidupan. Teknologi ini dapat digunakan untuk kepentingan pengolahan data seperti mendapatkan data, memproses, memanipulasi, menyusun, dan menyimpan data dengan berbagai cara untuk memperoleh informasi yang berkualitas. Dengan begitu dukungan dari teknologi informasi ini sangat mendorong kinerja individu, organisasi, maupun perusahaan atau instansi. Khususnya pada saat pandemi COVID-19, peranan teknologi informasi sangat dibutuhkan dan digunakan.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang pendidikan salah satunya adalah penggunaan situs akademik berbasis *website* pada instansi pendidikan. Menurut Davies (Suyanto: 326), proses pembelajaran yang menggunakan perangkat lunak tentunya akan meningkatkan tingkat efisien, motivasi, sarana pembelajaran, fasilitas dan konsistensi dengan metode pembelajaran terpusat kepada siswa. Dengan begitu salah satu instansi yang membutuhkan adalah Sekolah Menengah Pertama dalam kondisi pandemi saat ini.

Dalam memanfaatkan teknologi informasi, SMPN 147 Jakarta memiliki situs akademik sebagai sarana belajar secara daring. Situs <https://kls7.smpn147.my.id/> merupakan *E-learning* atau media daring yang digunakan untuk melakukan kegiatan belajar dan mengajar di sekolah tersebut. Walaupun pembelajaran tidak melibatkan proses pembelajaran secara langsung, terdapat fitur pengumuman, materi, tugas siswa, dan hasil ujian. Meskipun, situs tersebut berjalan dengan baik, terdapat beberapa kendala yang dikemukakan oleh salah satu siswa adalah kurangnya kelengkapan fitur *website* dalam mendapatkan informasi. Selain itu dari siswa juga menyatakan bahwa walaupun fitur-fitur walaupun sudah cukup membantu proses belajar mengajar, namun tampilannya kurang menarik dan terkesan kaku.

Dengan memanfaatkan metode Webqual 4.0 peneliti dapat mengukur kualitas sebuah *website*. Kerangka kerja tersebut merupakan perangkat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dapat dilakukan evaluasi pelayanan sistem berbasis *website*. Terdapat tiga indikator dalam kerangka kerja Webqual 4.0 yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Metode analisis yang digunakan untuk menunjang penggunaan kerangka kerja ini adalah menggunakan *Importance Perfomance Analaysis* (IPA). Tujuannya adalah untuk mengukur strategi manajemen dan tingkat kepuasan pengguna. Selain itu digunakan metode *UCD* sebagai framework kebutuhan *redesign* terhadap tampilan situs.

Maka dalam hal ini peneliti melakukan penilaian kualitas *website* menggunakan webqual 4.0 dengan menggunakan pendekatan *UCD* (*User Centered Design*). Dengan menerapkan metode *UCD* peneliti dapat mengetahui kebutuhan pengguna berdasarkan angka harapan yang didapatkan dari proses pengolahan data metode webqual 4.0. Hasil yang didapatkan dari *gap analysis*, *webqual index*, dan IPA akan dijadikan bahan pertimbangan untuk melakukan solusi *redesign* terhadap *website E-learning* SMPN 147 Jakarta. *Redesign* yang telah dibuat akan dievaluasi untuk mendapatkan nilai dan dilakukan perbandingan terhadap nilai aktual untuk mendapatkan kesimpulan. Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan kualitas *website* yang memenuhi tingkat kebutuhan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang didapatkan melalui kajian dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Berapa tingkat kualitas *website E-learning* SMPN 147 Jakarta Timur berdasarkan pengguna?
2. Apa saja indikator yang diperhatikan untuk dilakukan perbaikan, pengembangan, dan penambahan *E-learning* SMPN 147 serta apa saja indikator yang kualitasnya perlu dipertahankan?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dan ruang lingkup dalam penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah situs e-Learning SMPN 147 Jakarta Timur dan <https://kls7.smpn147.my.id/>.
2. Penelitian ditujukan untuk siswa angkatan 2023 sampai 2024 dan guru selaku pengguna situs e-Learning SMPN 147 Jakarta Timur.
3. Penelitian menggunakan metode Webqual 4.0 dengan tiga variabel yang ada yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi) serta *UCD* sebagai metode *redesign* berdasarkan kebutuhan pengguna.
4. Penelitian dilakukan dengan data kuantitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data kuantitas serta kuesioner yang dilakukan dengan dan teknik *simple random sampling*.
5. Penelitian menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai alat tingkat ukur untuk melakukan pemetaan hubungan antara kualitas yang sedang dirasakan pengguna dibandingkan kualitas yang diinginkan

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan, didapatkan tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Melakukan analisis tingkat kualitas pelayanan situs E-learning SMPN 147 Jakarta Timur berdasarkan sudut pandang siswa dan guru menggunakan pendekatan kuantitatif berdasarkan *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*.
2. Melakukan pemahaman terhadap setiap indikator pada Webqual 4.0 dan menentukan indikator yang menjadi perhatian khusus dalam menyelesaikan permasalahan *E-Learning* SMPN 147 Jakarta Timur.

3. Memanfaatkan metode *UCD* untuk melakukan *redesign website E-Learning* SMPN 147 Jakarta Timur.

1.5 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dapat memberikan manfaat, sebagai berikut:

1. Dapat memberikan pertimbangan terhadap rekomendasi layanan dan desain situs *E-Learning* untuk pihak SMPN 147 Jakarta Timur berdasarkan hasil penilaian dari metode Webqual 4.0.
2. Hasil dari penelitian yang dibuat dapat memberikan pengetahuan tambahan kepada pembaca sebagai referensi, tepatnya dalam melakukan analisis kualitas situs menggunakan metode Webqual 4.0.
3. Hasil dari penelitian ini dapat dibandingkan dengan metode lain untuk mengetahui hasil lain yang bisa didapatkan menggunakan metode selain Webqual 4.0.

1.6 Luaran Penelitian

Luaran yang dapat dihasilkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil rekomendasi terhadap *E-learning* SMPN 147 Jakarta Timur berupa saran perbaikan kendala desain dan usulan *redesign* situs *E-learning* SMPN 147 Jakarta berdasarkan hasil analisis kualitas yang didasari indikator variabel pernyataan dimensi Webqual 4.0.
2. Evaluasi sistem berjalan terhadap sistem rekomendasi berupa nilai perbandingan hasil tingkat kenaikan nilai *website E-learning* SMPN 147 Jakarta yang didasari indikator variabel pernyataan dimensi Webqual 4.0.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan penelitian ini, sistematika penulisan diatur dan akan dijelaskan guna memberi gambaran yang lebih jelas sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Gelar Asto Bawono, 2023

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE E-LEARNING SMPN 147 JAKARTA DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN REDESIGN WEBSITE MENGGUNAKAN PENDEKATAN UCD

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Sistem Informasi
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah penelitian berupa kurangnya kelengkapan fitur informasi dan tampilan *website* yang terlihat kaku, rumusan masalah, ruang lingkup yang ditentukan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hasil luaran penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan uraian teori dan penelitian terkait yang digunakan untuk mendukung penelitian mengenai analisis penilaian pengguna e-Learning SMPN 147 Jakarta Timur terhadap tingkat kualitas *website* yang diberikan. Uraian teori yang dijelaskan berupa teori sistem informasi, sistem informasi akademik, kualitas *website*, webqual 4.0, webqual index, teknik pengumpulan data, *GAP analysis*, IPA, *UCD*, populasi dan sampel, skala likert, uji validitas, uji reabilitas, SPSS, dan penelitian terdahulu.

BAB III: METODOLOGI

Bab ini menjelaskan tahap dari penelitian yang terdiri dari identifikasi masalah, kajian pustaka, metode penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, dan rekomendasi *redesign*, lalu objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, alat bantu penelitian dan jadwal penelitian

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dari analisis yang dilakukan dan pembahasan hasil dari penelitian. Di dalamnya terdapat rekomendasi terhadap kendala yang dihadapi dan usulan desain *user interface*.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang didapatkan berdasarkan hasil penelitian dan saran yang diberikan kepada pihak SMPN 147 Jakarta Timur serta terhadap penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN